



**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) DEKAI KABUPATEN YAHUKIMO**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Magister,
Program Studi Magister Administrasi Publik

YOEL PAYAGE

S241508010

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2017

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) DEKAI KABUPATEN YAHUKIMO**

**Disusun Oleh
YOEL PAYAGE
S241508010**

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing

Dewan Pembimbing

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
PembimbingI	Drs. Sudarmo, M.A., Ph.D NIP. 19631101 199003 1 002	
PembimbingII	Dr. Kristina Setyowati, M.Si NIP. 19630613 199003 2 001	

Mengetahui
KepalaProgram StudiMagister Administrasi Publik

Dr. Didik G.Suharto, S.Sos., M.Si
NIP. 19741107 200312 1 001

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) DEKAI KABUPATEN YAHUKIMO**

**Disusun Oleh
YOEL PAYAGE
S241508010**

Telah disetujui oleh Tim Penguji

DewanPenguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Dr. Didik G.Suharto, S.Sos., M.Si NIP. 19741107 200312 1 001
Sekretaris	Dr. Rina H. Haryanti., S.Sos.,M.Si NIP. 197911202006042001
AnggotaPenguji:	1. Drs. Sudarmo, M.A., Ph.D NIP. 19631101 199003 1 002
	2. Dr. Kristina Setyowati, M.Si NIP. 19630613 199003 2 001

Mengetahui

DekanFISIP

Kepala Program
Studi MAP

Prof. Dr. IsmiDwiAstuti N., M.Si
NIP. 196108251986012001

Dr. Didik G.Suharto, S.Sos., M.Si
NIP. 19741107 200312 1 001

PERNYATAAN

Nama : **YOEL PAYAGE**

NIM : **S241508010**

Menyatakandengansesungguhnyabahwatesisberjudul : “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DEKAI KABUPATEN YAHUKIMO” adalahbetul-betulkaryasayasendiri. Hal-hal yang bukankaryasaya, dalamtesisdiberitandacitasidanditunjukkandalamdaftar pustaka.

Apabiladikemudianhariterbukti pernyataansayatidakbenar, makasayabersediamenerimasanksi akademikberupapencabutantesisdangelar yang sayaperolehdaritesistersebut.

Surakarta, Mei 2017
Yang membuat pernyataan

Yoel Payage

MOTTO

Kekurangan dan kelemahan adalah sahabat dalam hidup

Kesuksesan adalah hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha

Karena itu percayalah, kepada Tuhan sebab Tuhan selalu menompang dan tak pernah salah memberi rezeki

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan yang maha kuasa, sebab di dalam Dia telah menjadi kaya dalam segala hal: dalam segala macam perkataan dan segala macam pengetahuan. Korintus 1:5
2. Bapak dan Ibuteherhebat yang telah melahirkan membesarkan dan memberikan segala kasih sayang atau berbagai bentuk dukungan,
3. Adik-adik ku terkasih yaitu; Yeskiel, Nerina, Yerina, Rianci Payage, yang senantiasa memberikan kandung doa
4. Sahabat-sahabat ku yang tak pernah lelah terus memberikan dukungan semangat dan motivasi dalam doa.
5. Teman-teman sekelas senasib yang kebersamaan dalam situasi apapun di lingkungan kampus Universitas Sebelas Maret
6. Almameter tercinta Universitas Sebelas Maret Surakarta
7. Semoga dalam karya ini menjadi persembahan yang terbaik untuk menjadi manusia yang handal dan berguna bagi Agama, Bangsa, Negara dan Keluarga.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas perkenannya telah melimpahkan pengasih, karena dengan anugrah-Nya penulis mampu menyelesaikan Tesis ini. Judul Tesis ini **Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dekai Kabupaten Yahukimo.**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sebagai persyaratan dalam mencapai derajat Magister, pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta (UNS). Tesis ini dapat terselesaikan atas dukungan dan bantuan semua pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sudarmo, M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang terus menerus memberi arahan dan bimbingan selama penulis mulai dari proses penyusunan proposal hingga berakhirnya penulisan tesis ini.
2. Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku dosen pembimbing II yang memberi arahan dan bimbingan selama penulis mulai dari proses penyusunan proposal hingga berakhirnya penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Didik G. Suharto, S.Sos., M.Si, selaku pengujian sekaligus Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi kesempatan penulis dapat menimba ilmu.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan kuliah selama penulis menempu ilmu di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

5. Bapak, Dr. Leonard Tonding Layuk, selaku Direktur RSUD Dekai Yahukimo, yang telah memberikan dukungan dan beri kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak, Ibu, kakak-kakak, adik-adik, serta keluarga yang banyak memberikan dukungan moril materil dan doa yang tiada terhenti-henti dalam setiap kesempatan.
7. Teman-teman mahasiswa Magister Administrasi Publik Angkatan 2015 yang memberikan banyak motivasi dan dukungan material maupun nonmaterial.
8. Teman dan sahabat yang selalu memberikan doa dan semangat.
9. Pihak-pihak lain yang membantu dalam kelancaran penulisan tesis ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan tesis ini, meskipun demikian ilmu yang sedikit ini semoga mampu memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Dan dalam penulisan ini kritik saran dan masukan yang bersifat membangun sangat diperlukan sebagai upaya untuk memberikan perbaikan padapenulisankaryailmiah yang akandatang.

Surakarta, Juni2017

Penulis

Yoel Payage
S241508010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Sistem Strategi Penerapan Pelayanan Publik.....	14
C. Kualitas Pelayanan	17
D. Pengukuran Kualitas Pelayanan	23
E. Penelitian Terdahulu	26
F. Keterbaruan Penelitian	31
G. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian	35
C. Jenis dan Sumber Data	36
D. Populasi dan Sampel	37
E. Defini Konsep	38
F. Definisi Operasional	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	41
H. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
	A. Deskripsi Data.....	47
	B. Hasil Penelitian	57
	C. Pembahasan.....	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
	A. Kesimpulan	87
	B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Indikator Kinerja Pelayanan Kesehatan pada RSUD Dekai	53
Tabel 4.2	Kunjungan Rawat Jalan Bulan Januari Tahun 2017	54
Tabel 4.3	Kunjungan Rawat Inap Bulan Januari Tahun 2017	55
Tabel 4.4	Respon Pegawai RSUD Dekai	58
Tabel 4.5	Menyelesaikan Permasalahan Kesehatan Pasien	58
Tabel 4.6	Pegawai Menanggapi Semua Keluhan Pasien	58
Tabel 4.7	Masalah Pelayanan Administrasi RSUD Dekai	59
Tabel 4.8	Pelayanan RSUD Mudah Dijangkau Oleh Pasien.....	59
Tabel 4.9	Pelayanan Memudahkan Bagi Pasien	59
Tabel 4.10	Menginformasikan Tentang Pelayanan.....	60
Tabel 4.11	Petugas Memahami Perasaan Dan Pikiran Pasien	60
Tabel 4.12	Petugas Medis Melayani Dengan Tidak Diskriminatif.....	61
Tabel 4.13	Petugas Medis Melayani Dengan Sikap Sopan.....	61
Tabel 4.14	Pelayanan Di RSUD Sesuai Dengan Dijanjikan	62
Tabel 4.15	Di RSUD Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas	62
Tabel 4.16	Pelayanan Di Rsud Dengan Cepat	62
Tabel 4.17	Pelayanan Di RSUD Melakukan Dengan Cermat.....	63
Tabel 4.18	Pelayanan di RSUD tidak kesalahan saat perawatan	63
Tabel 4.19	Di RSUD Memiliki Fasilitas Peralatan Medis	63
Tabel 4.20	Di RSUD Menyediakan Tempat Ruang Tunggu Wese/Toiler Memadai.....	64
Tabel 4.21	Di RSUD Menyediakan Tempat Ruang Inap/Tempat Tidur Yang Memadai.....	64
Tabel 4.22	Realitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas/Dokter RSUD Dekai.	65
Tabel 4.23	Realitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas/Dokter RSUD, Dekai Menyelesaikan Permasalahan Pasien	65
Tabel 4.24	Realitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas/Dokter RSUD, Dekai Menanggapi Semua Keluhan Pasien	65
Tabel 4.25	Realitas Pelayanan Petugas Medis Ketika Pengurusan Pesyaratan Pasien di RSUD Dekai.	66

Tabel 4.26 RSUD Dekai Mudah Dijangkau Oleh Pasien	66
Tabel 4.27 Informasi Pelayannya Mudah Diakses Oleh Pasien	67
Tabel 4.28 RSUD Dekai Mudah Diakses Oleh Semua Pasien.....	67
Tabel 4.29 Pelayanan RSUD Dengan Sikap Ramah.....	67
Tabel 4.30 Sikap Petugas Tidak Diskriminatif Dalam Pelayanan Pasien.....	68
Tabel 4.31 Sikap Petugas Melayani Dengan Sopan.....	68
Tabel 4.32 Pelayanan Di RSUD Sesuai Dengan Dijanjikan	69
Tabel 4.33 Standar Pelayanan Di RSUD.....	69
Tabel 4.34 Di RSUD Pelayanan Dengan cepat.....	69
Tabel 4.35 Di RSUD Pelayanan Dengan Cermat.....	70
Tabel 4.36 Standar Pelayanan Di RSUD.....	70
Tabel 4.27 Fasilitas Peralatan Medis Di RSUD	70
Tabel 4.28 Di RSUD Menyediakan Ruang Inap Atau Tempat Tidur	71
Tabel 4.29 Di RSUD Memiliki Laboratorium Yang Memadai	71
Tabel 4.30 Nilai Harapan (Y).....	73
Tabel 4.31 Nilai Realitas Pelayanan	75
Tabel 4.32 Nilai Rata-rata Realitas Pelayanan dan Nilai Rata-rata Harapan Atas Pelayanan Kesehatan di RSUD Dekai Yahukimo.....	78

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pasien, di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dekai Kabupaten Yahukimo.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan mendeskripsikan dan menjelaskan suatu hubungan antara kendala yang satu dengan kendala yang lainnya dimasyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan dan komunikasi eksternal terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dekai Kabupaten Yahukimo. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dekai Kabupaten Yahukimo selama satu (1) bulan periode waktu tanggal 9 Januari – 3 Februari 2017. Penentuan sampel dengan metode sampling insidental. Pengambilan sampel dengan formula *Lemeshow* diperoleh sampel 96 orang. Metode pengumpulan data dengan studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data dengan analisis kinerja *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kinerja dan menggunakan analisis diagram Kartesius untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan pasien.

Hasil penelitian Terbukti terdapat kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dekai Kabupaten Yahukimo yang tinggi sesuai dengan harapan pasien yaitu 4 item yang masuk dalam diagram kartesius kuadran B. Terbukti terdapat kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dekai Kabupaten Yahukimo yang rendah sedangkan harapan pasien tinggi yaitu 4 item yang masuk dalam diagram kartesius kuadran A. Terbukti terdapat harapan pelayanan yang rendah dari pasien namun kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dekai Kabupaten Yahukimo tinggi yaitu item 5 item yang masuk dalam kuadran D. Terbukti terdapat harapan pasien yang rendah dan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dekai Kabupaten Yahukimo yang rendah yaitu 5 item yang masuk dalam diagram kartesius kuadran C.

Keyword: *PelayananKesehatan, RSUD, Dekai, Yahukimo*

HEALTH SERVICE QUALITY IN DEKAI GENERAL HOSPITAL OF YAHUKIMO REGENCY

ABSTRACT

The research purpose was determined the health services quality patients in the Dekai General Hospital Of Yahukimo Regency.

The research was used quantitative approach by describing and explaining a relationship between one constraint with other onstraint in the community about the health service quality and external communication to the health sevice quality in Dekai General Hospital Of Yahukimo Regency. Research data type are primary and secondary data. The researh population were all of patients who received treatment at Dekai General Hospital Of Yahukimo Regency for one month period of January 9thto february 3rd, 2017. The sampling technique used insidental sampling method. Sampling technique was used Lemeshow formula obtained 96 samples. Data collection methods were used literature study and questionneire. Data analysis techniques were used the performance analysis of Importance-perfomance Analysis (IPA) to measure the performance level and used Cartesian diagram analysis determined the seviles indicators that are satisfactory or unsatisfactory to the patient.

The research results were proved that the health service quality in Dekai General Hospital Of Yahukimo Regency is high according to patient's expectation that is 4 items included in Cartesian diagram of quadrant B. Proven there are health service quality in Dekai General Hospital Of Yahukimo Regency is low whereas the high patient's expectation that is 4 items included in Cartesian diagram of quadrant A. It was proved that there is low service expectation from patient but the health is 5 item included in quadrant D. There was evidenced low patient's expectation and low health service quality in Dekai General Hospital Of Yahukimo Regency in which 5 items included in Cartesian diagram of quadrant C.

Keywords: *Health service, General Hospital Dekai, Yahukimo*